

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2009. *Pelayanan Prima untuk Pelanggan*. On-line ; <https://Jurnalskripsi.com>
Diakses pada 18 Desember 2018
- Anugroho, Panji. 1993. *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Barata, Ateb Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elek
Mediakomputindo
- Fendi, Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.
Yogyakarta : Andi Offset. On-line ; <https://www.coursehero.com/file/p1dt6bf>.
Diakses pada 25 Desember 2018
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar udara](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara)
- <https://www.angkasapura2.co.id/id/tentang/sejarah>
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama
Digit
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan
Pengguna Jasa Bandar Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 tahun 2013 Tentang Tataana
Kebandarudaraan Nasional.
- Sadili, Hasan. 1996. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta ; PT Gramedia Pustaka Utama
- Sakuntala, Margareth. 2010. *Meraih Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui
Costumere Care Excellence (2)*. On-line ; <http://blj.co.id/2010/06/24>. Diakses
pada 30 Desember 2018
- Suwithi, Ni Wayan. 1999. *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran
Guru Akomodasi Perhotelan pada Pusat Pusat Pengembangan Penataran
Guru Kejuruan : Jakarta
- Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan.